NÚMERO
16
JUNIO
DE
2010

PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA

EDICIÓN DE
COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

HOY LES PRESENTAMOS:

¡CONSUMÁN VS. EL ENGATUSADOR DEPARTAMENTAL!

Profeco

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Procurador Federal del Consumidor
Antonio Morales de la Peña

Coordinadora General de Educación y Divulgación
Mónica Braun Guillén

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

Director Editorial
Pablo García Camarero

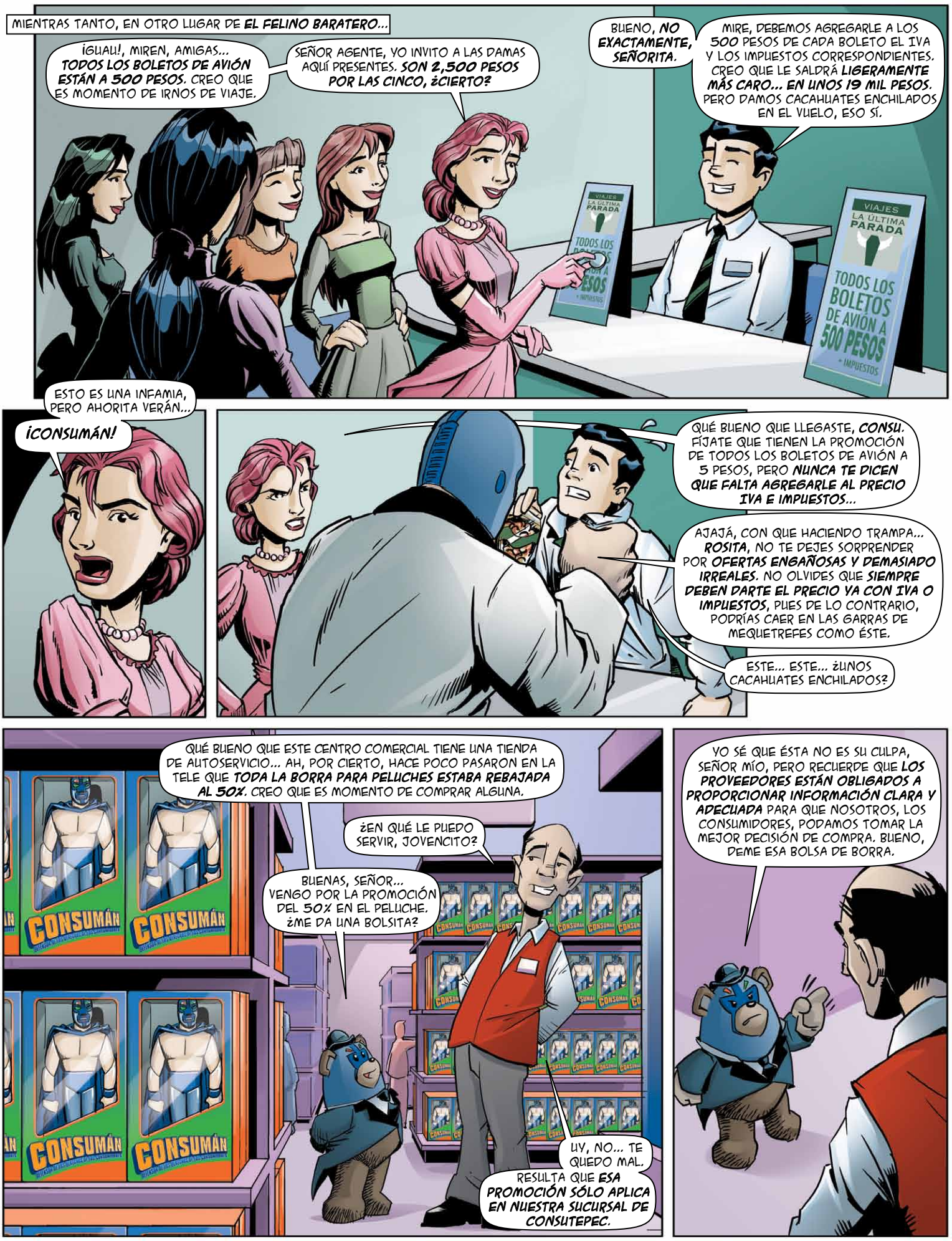
Director de Arte y Diseño
Guillermo Serrano

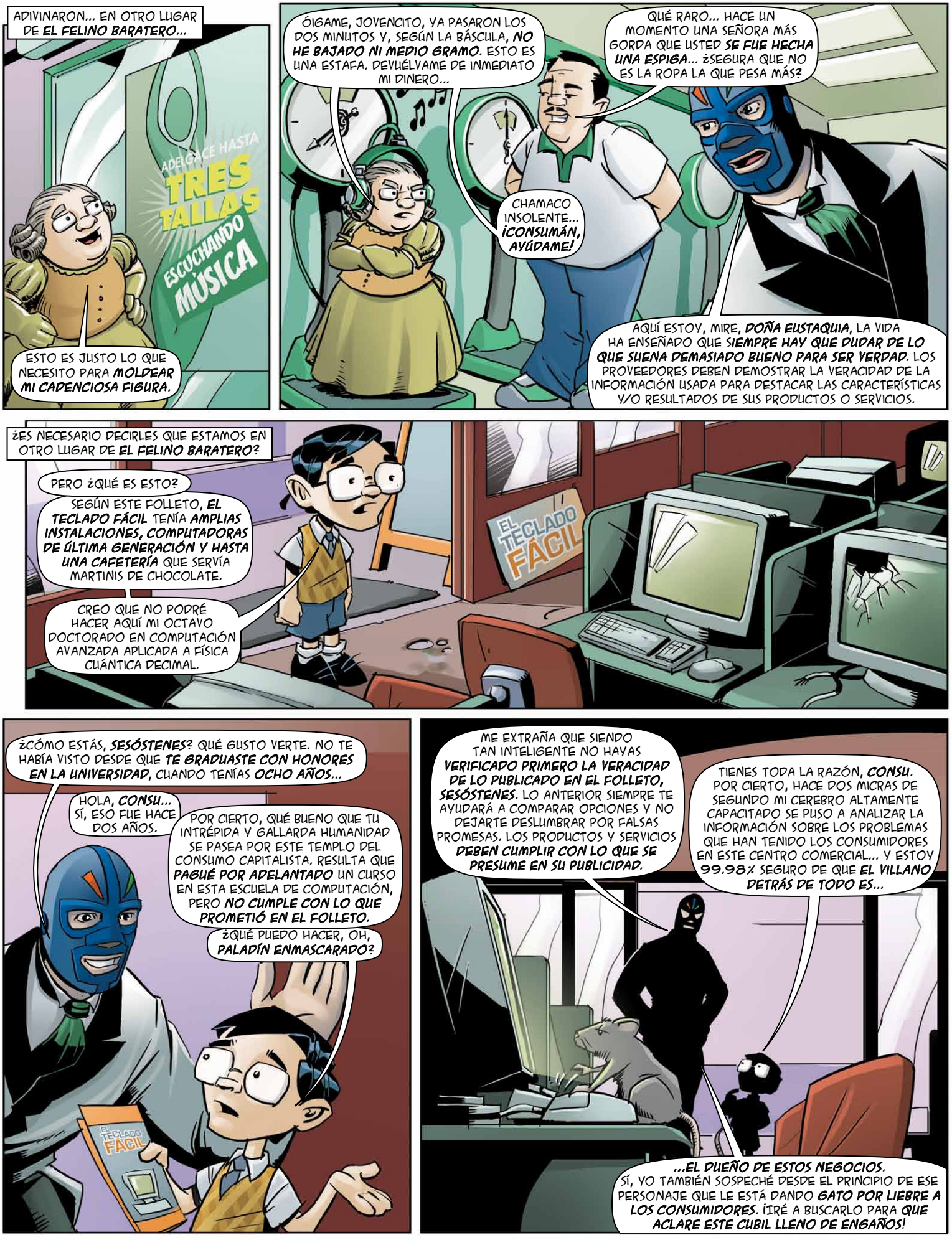
Guión: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, D.F.
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye.
Tiraje: 50 mil ejemplares.

AY, DON JOSELITO, QUÉ BONITO ESTÁ TODO. HASTA ME DIERON GANAS DE GASTARME UNOS PESITOS EN ALGUNA DE LAS TIENDAS.
HOMBRE, DOÑA EUSTAQUIA, SI QUIERE LA ACOMPAÑO A QUE SE DESHAGA DE ALGUNOS TOSTONES.
¿QUÉ TE PARECE MI MÁSCARA, RAMIRO? APUESTO A QUE NADIE SABRÁ QUIÉN SOY, JE, JE...
ESTE, SÍ, CONSUMÁN... SI NO ME DICES, NI ENTERADO DE QUE ERAS TÚ...
EL FELINO BARATERO
BIENVENIDOS, QUERIDOS HABITANTES DE CIUDAD CONSUGÓTICA. HOY ES LA INAUGURACIÓN DE UN MUNDO DE FANTASÍA COMERCIAL, UN SITIO DONDE PODRÁN ENCONTRAR LAS MEJORES OFERTAS...
...EL FELINO BARATERO, DONDE LOS PRECIOS SON TAN BAJOS QUE DAN GANAS DE MAULLAR DE LA FELICIDAD. VENGAN, LOS INVITO A QUE CONOZCAN MIS TIENDAS. Y RECUERDEN, EN UN RATO MÁS NOS QUITAREMOS LAS MÁSCARAS.
MMM... NO SÉ POR QUÉ, PERO ALGO ME HUELE MAL... COMO A GATO ENCERRADO. VIGILARÉ MUY DE CERCA A ESTE MISTERIOSO EMPRESARIO.
MIRE, MAJA, ESA PROMOCIÓN TELEFÓNICA ESTÁ PARA DEDICARLE UNA ZARZUELA. CREO QUE VOY A ANIMARME EN ESTE MOMENTO.
NO ES POR DESANIMARLO, HIJO DE SU MADRE PATRIA, PERO CREO QUE SERÍA MEJOR PREGUNTAR SI ESE PRECIO ES EL REAL.
LAS LETRAS PEQUEÑAS DE ESE MONITOR PASAN MUY RÁPIDO. CREO QUE ES MEJOR HABLARLE A CONSUMÁN.
100 LLAMADAS AL MES POR SÓLO 100 PESOS
CHAFATEL
NO LO PIENSE MÁS, CABALLERO, Y CONTRATE ESTE GRAN PAQUETE TELEFÓNICO. AQUÍ MISMO LE HACEMOS EL CONTRATO.
GRACIAS A MIS PODEROSOS CONSULCHACRAS, HE PODIDO AGRANDAR LAS LETRAS CHIQUITAS EN EL MONITOR.
Y MIREN, NADA MÁS... EL PRECIO QUE OFRECEN NO ES CORRECTO, PUES NO ESTABA INCLUIDO EL IVA.
ES MUY IMPORTANTE QUE SIEMPRE PONGAN ATENCIÓN A LAS LETRAS CHIQUITAS DENTRO DE LA PUBLICIDAD, ASÍ COMO FIJARSE EN ESAS CINTILLAS QUE PASAN A TODA VELOCIDAD DURANTE LOS ANUNCIOS TELEVISIVOS, O LA VOZ ACELERADA QUE SE ESCUCHA AL FINAL.
MÁS IVA: 115 PESOS
CHAFATEL


MIENTRAS TANTO, EN OTRO LUGAR DE **EL FELINO BARATERO**...
¡GUAU!, MIREN, AMIGAS... **TODOS LOS BOLETOS DE AVIÓN ESTÁN A 500 PESOS**. CREO QUE ES MOMENTO DE IRNOS DE VIAJE.
SEÑOR AGENTE, YO INVITO A LAS DAMAS AQUÍ PRESENTES. **SON 2,500 PESOS POR LAS CINCO, ¿CIERTO?**
BUENO, **NO EXACTAMENTE, SEÑORITA**.
MIRE, DEBEMOS AGREGARLE A LOS 500 PESOS DE CADA BOLETO EL IVA Y LOS IMPUESTOS CORRESPONDIENTES. CREO QUE LE SALDRÁ **LIGERAMENTE MÁS CARO... EN UNOS 19 MIL PESOS**. PERO DAMOS CACAHUATES ENCHILADOS EN EL VUELO, ESO SÍ.
VIAJES LA ÚLTIMA PARADA
TODOS LOS BOLETOS DE AVIÓN A 500 PESOS + IMPUESTOS
ESTO ES UNA INFAMIA, PERO AHORITA VERÁN...
¡CONSUMÁN!
QUÉ BUENO QUE LLEGASTE, **CONSU**. FÍJATE QUE TIENEN LA PROMOCIÓN DE TODOS LOS BOLETOS DE AVIÓN A 5 PESOS, PERO **NUNCA TE DICEN QUE FALTA AGREGARLE AL PRECIO IVA E IMPUESTOS**...
AJAJÁ, CON QUE HACIENDO TRAMPA... **ROSITA**, NO TE DEJES SORPRENDER POR **OFERTAS ENGAÑOSAS Y DEMASIADO IRREALES**. NO OLVIDES QUE **SIEMPRE DEBEN DARTE EL PRECIO YA CON IVA O IMPUESTOS**, PUES DE LO CONTRARIO, PODRÍAS CAER EN LAS GARRAS DE MEQUETREFES COMO ÉSTE.
ESTE... ESTE... ¿UNOS CACAHUATES ENCHILADOS?
QUÉ BUENO QUE ESTE CENTRO COMERCIAL TIENE UNA TIENDA DE AUTOSERVICIO... AH, POR CIERTO, HACE POCO PASARON EN LA TELE QUE **TODA LA BORRA PARA PELUCHES ESTABA REBAJADA AL 50%**. CREO QUE ES MOMENTO DE COMPRAR ALGUNA.
¿EN QUÉ LE PUEDO SERVIR, JOVENCITO?
BUENAS, SEÑOR... VENGO POR LA PROMOCIÓN DEL 50% EN EL PELUCHE. ¿ME DA UNA BOLSITA?
CONSUMÁN
UY, NO... TE QUEDO MAL. RESULTA QUE **ESA PROMOCIÓN SÓLO APLICA EN NUESTRA SUCURSAL DE CONSUTEPEC**.
YO SÉ QUE ÉSTA NO ES SU CULPA, SEÑOR MÍO, PERO RECUERDE QUE **LOS PROVEEDORES ESTÁN OBLIGADOS A PROPORCIONAR INFORMACIÓN CLARA Y ADECUADA** PARA QUE NOSOTROS, LOS CONSUMIDORES, PODAMOS TOMAR LA MEJOR DECISIÓN DE COMPRA. BUENO, DEME ESA BOLSA DE BORRA.


ADIVINARON... EN OTRO LUGAR DE EL FELINO BARATERO...
ADELGACE HASTA TRES TALLAS ESCUCHANDO MÚSICA
ESTO ES JUSTO LO QUE NECESITO PARA MOLDEAR MI CADENCIOSA FIGURA.
ÓIGAME, JOVENCITO, YA PASARON LOS DOS MINUTOS Y, SEGÚN LA BÁSCULA, NO HE BAJADO NI MEDIO GRAMO. ESTO ES UNA ESTAFA. DEVUÉLVAME DE INMEDIATO MI DINERO...
QUÉ RARO... HACE UN MOMENTO UNA SEÑORA MÁS GORDA QUE USTED SE FUE HECHA UNA ESPIGA... ¿SEGURA QUE NO ES LA ROPA LA QUE PESA MÁS?
CHAMACO INSOLENTE... ¡CONSUMÁN, AYÚDAME!
AQUÍ ESTOY, MIRE, DOÑA EUSTAQUIA, LA VIDA HA ENSEÑADO QUE SIEMPRE HAY QUE DUDAR DE LO QUE SUENA DEMASIADO BUENO PARA SER VERDAD. LOS PROVEEDORES DEBEN DEMOSTRAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN USADA PARA DESTACAR LAS CARACTERÍSTICAS Y/O RESULTADOS DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS.
¿ES NECESARIO DECIRLES QUE ESTAMOS EN OTRO LUGAR DE EL FELINO BARATERO?
PERO ¿QUÉ ES ESTO?
SEGÚN ESTE FOLLETO, EL TECLADO FÁCIL TENÍA AMPLIAS INSTALACIONES, COMPUTADORAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN Y HASTA UNA CAFETERÍA QUE SERVÍA MARTINIS DE CHOCOLATE.
CREO QUE NO PODRÉ HACER AQUÍ MI OCTAVO DOCTORADO EN COMPUTACIÓN AVANZADA APLICADA A FÍSICA CUÁNTICA DECIMAL.
EL TECLADO FÁCIL
¿CÓMO ESTÁS, SESÓSTENES? QUÉ GUSTO VERTE. NO TE HABÍA VISTO DESDE QUE TE GRADUASTE CON HONORES EN LA UNIVERSIDAD, CUANDO TENÍAS OCHO AÑOS...
HOLA, CONSU... SÍ, ESO FUE HACE DOS AÑOS.
POR CIERTO, QUÉ BUENO QUE TU INTRÉPIDA Y GALLARDA HUMANIDAD SE PASEA POR ESTE TEMPLO DEL CONSUMO CAPITALISTA. RESULTA QUE PAGUÉ POR ADELANTADO UN CURSO EN ESTA ESCUELA DE COMPUTACIÓN, PERO NO CUMPLE CON LO QUE PROMETIÓ EN EL FOLLETO.
¿QUÉ PUEDO HACER, OH, PALADÍN ENMASCARADO?
EL TECLADO FÁCIL
ME EXTRAÑA QUE SIENDO TAN INTELIGENTE NO HAYAS VERIFICADO PRIMERO LA VERACIDAD DE LO PUBLICADO EN EL FOLLETO, SESÓSTENES. LO ANTERIOR SIEMPRE TE AYUDARÁ A COMPARAR OPCIONES Y NO DEJARTE DESLUMBRAR POR FALSAS PROMESAS. LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEBEN CUMPLIR CON LO QUE SE PRESUME EN SU PUBLICIDAD.
TIENES TODA LA RAZÓN, CONSU. POR CIERTO, HACE DOS MICRAS DE SEGUNDO MI CEREBRO ALTAMENTE CAPACITADO SE PUSO A ANALIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS QUE HAN TENIDO LOS CONSUMIDORES EN ESTE CENTRO COMERCIAL... Y ESTOY 99.98% SEGURO DE QUE EL VILLANO DETRÁS DE TODO ES...
...EL DUEÑO DE ESTOS NEGOCIOS. SÍ, YO TAMBIÉN SOSPECHÉ DESDE EL PRINCIPIO DE ESE PERSONAJE QUE LE ESTÁ DANDO GATO POR LIEBRE A LOS CONSUMIDORES. ¡IRÉ A BUSCARLO PARA QUE ACLARE ESTE CUBIL LLENO DE ENGAÑOS!

MUY BIEN, PILLO, ES MOMENTO DE QUE MUESTRES TU VERDADERA CARA Y **RESPONDAS POR TODAS LAS CANALLADAS QUE SUCEDEN EN TUS TIENDAS.**
¡TE ORDENO QUE TE QUITES LA MÁSCARA!
JA, JA, JA... PENSÉ QUE NUNCA DESCUBRIRÍAS MI PLAN MAESTRO PARA **ENRIQUECERME A COSTA DE LOS CONSUMIDORES.**
PERO AHORA ES MOMENTO DE REVELAR MI VERDADERA PERSONALIDAD.
TIEMBLEN ANTE MÍ...
¡EL ENGATUSADOR DEPARTAMENTAL!
Y AHORA, **CONSUMÁN**, SENTIRÁS EL PODER DE MIS GARRAS ENVENENADAS.
¡¡¡MUERE!!!
¡NO TAN RÁPIDO, FELINO!
MIS TÉCNICAS ARTEMARCIALISTAS, COMBINADAS CON PASOS DE LAMBADA, TE SACARÁN DE COMBATE EN UN DOS POR TRES.
¡SACA A LOS DEMÁS DE AQUÍ, **CONSU**!
¿QUÉ HACES, **RAMIRO**? ¡NO TE ARRIESGUES DE ESA MANERA...!
¡RAASSSH!
JA, TU GARRA ENVENENADA **NO ME HIZO ABSOLUTAMENTE NADA, ENGATUSADOR DEPARTAMENTAL.**
SE NECESITA MUCHO MÁS QUE ESO PARA TERMINAR CON **RAMIRO, EL PELUCHE DEL FUTU...**
AY, SIENTO UN LIGERO VACÍO EN MI PANCITA... **AY, AY, AY...**
¡**RAMIRO**, TE DIJE QUE NO TE METIERAS! ¡NO TE VAYAS, AMIGO!
¡NOOOOo!
NUNCA TE PERDONARÉ ESTO, VILLANO... ¡AHORA **CONOCERÁS LA FURIA DE CONSUMÁN**!...

Si después de todos los consejos de **Consumán** se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación Profeco más cercana, o llamar al **Teléfono del Consumidor: 5568 8722** desde el DF y área metropolitana, o al **01 800 468 8722** larga distancia sin costo desde cualquier parte del país. Escribe a **asesoria@profeco.gob.mx** y visita **profeco.gob.mx y revistadelconsumidor.gob.mx**

DENUNCIA

IRREGULARIDADES EN **GASOLINERÍAS** O EN EMPRESAS QUE COMERCIALICEN **GAS LP**

Si sabes de un proveedor abusivo que realiza actos que pueden afectarte a ti o a cualquier consumidor, denúncialo ante Profeco para que hagamos una visita de verificación.

Contacta a Profeco

Tú puedes denunciar aunque no seas directamente el afectado. No tienes que presentar pruebas de las operaciones que denunciaste ni proporcionar tus datos. Aquí, las opciones para hacer denuncias ante **Profeco**:

→ Acude a cualquier delegación **Profeco**
→ En la **Dirección de Verificación de Gas LP** 01 (55) 5625 6700, Ext. 1091 o denunciasgaslp@profeco.gob.mx
→ En la **Dirección de Verificación de Combustibles** 01 (55) 5625 6700, Exts. 1015 y 1384 o denunciasgasolina@profeco.gob.mx
→ Llama al **Teléfono del Consumidor:** 5568 8722 en el DF y área metropolitana ó 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país

Los actos que puedes denunciar y que dan origen a una visita de verificación pueden ser los siguientes:

- Violación al precio oficial
- Suministro incompleto de combustible
- Bomba de gasolina sin holograma de verificación
- Omisión en la entrega de notas de venta o factura cuando realizas tu compra
- Falta de sellos de garantía
- Condiciones de seguridad indebidas
- Bomba que no marca ceros cuando empieza a despachar combustible
- Exhibición de precios por litro diferentes a los oficiales

La información que deberás proporcionar para poder registrar tu denuncia ante Profeco es:

- Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, los datos para su ubicación exacta.
- Relación de los hechos en que basas tu denuncia, especificando el bien, producto o servicio de que se trata.